

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN RS PKU ‘AISYIYAH BOYOLALI**

**TESIS**

Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Magister dalam Ilmu Manajemen



**oleh:**

**PAIDIN**

**P100120020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## NOTA PEMBIMBING

Drs Wiyadi, MM, Ph.D.  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara PAIDIN

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

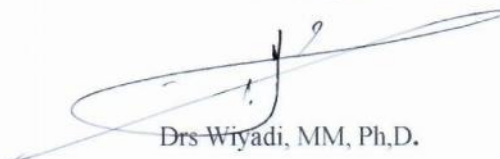
Assalamualaikum wr. wb.  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : PAIDIN  
NIM : P 100120020  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RS PKU 'AISYIYAH  
BOYOLALI

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 05 November 2020  
Pembimbing I,



Drs Wiyadi, MM, Ph.D.

## NOTA PEMBIMBING

Dra. Rina Trisnawati, Ph.D.  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara PAIDIN

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : PAIDIN  
NIM : P 100120020  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RS PKU 'AISYIYAH  
BOYOLALI

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 05 November 2020  
Pembimbing II,



Dra. Rina Trisnawati, Ph.D.

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI**

**TESIS**

Oleh

**PAIDIN**

NIM : P 100 120 020

SUSUNAN PEMBIMBING

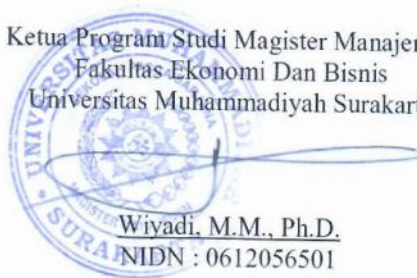
Utama                      Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D  
NIDN : 0612056501

Pendamping            Rina Trisnawati, S.E., M.Si., Ph.D  
NIDN : 0624026901

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal .....

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Wiyadi, M.M., Ph.D.  
NIDN : 0612056501

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI**

**TESIS**

Oleh

**PAIDIN**

NIM : P 100 120 020

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji

Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si

NIDN : 0622117602

Penguji

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

NIDN : 0612056501

Anggota

Rina Trisnawati, S.E., M.Si., Ph.D

NIDN : 0624026901

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan  
Pada tanggal 14 November 2020

Direktur Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

NIDN : 0014056201

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : PAIDIN  
NIM : P 100 120 020  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP Loyalitas Pasien RS PKU 'AISYTYAH  
BOYOLALI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, 5 November 2020

Yang membuat pernyataan,

  
PAIDIN



## MOTTO

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”*

*(QS. Ath-Thalaq: 3).*

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ”*

*(HR.Turmudzi)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
2. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini..



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rs Pku ‘Aisyiah Boyolali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien di RS PKU Aisyiah Boyolali dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling. Teknik analisa data menggunakan Analisis regresi liner berganda . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) assurance tidak berpengaruh terhadap loyalitas. 2) tangible, responsiveness, reliability dan empathy memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

**Kata kunci : dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien RS PKU Aisyiah Boyolali.**

## **ABSTRACT**

This study aims to influence the dimensions of service quality on patient loyalty of Rs Pku 'Aisyiyah Boyolali. The sample in this study amounted to 100 patients at PKU Aisyiah Boyolali Hospital using a questionnaire for data collection. The sampling technique used non probability sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1) assurance has no effect on loyalty. 2) tangible, responsiveness, reliability and empathy have an influence on loyalty.

***Keywords: dimensions of service quality, patient loyalty of PKU Aisyiyah Boyolali Hospital***

.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
5. Dra. Rina Trisnawati, Msi., Ph.D selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
6. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

*Wa'alaikumsalam Wr. Wb.*

Surakarta, 5 November 2020



PAIDIN

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PEMBIMBING I .....	ii
NOTA PEMBIMBING II .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian terdahulu .....	33
C. Kerangka Pemikiran .....	36

D. Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Desain Penelitian .....	41
B. Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	41
C. Data dan Sumber Data .....	43
D. Teknik Pengumpulan data .....	43
E. Definisi Operasional .....	44
F. Uji Instrumen Penelitian .....	46
G. Uji Asumsi klasik .....	48
H. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Diskripsi Karakteristik Responden .....	52
B. Tanggapan Data Penelitian .....	57
C. Metode Analisis Data .....	64
D. Pembahasan .....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Simpulan.....	78
B. Keterbatasan penelitian.....	78
C. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Boyolali tahun 2020.....	4
Tabel 1.2. Perbandingan Jumlah Kunjungan Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di RS di Boyolali pada tahun 2018 .....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Orang Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Orang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Orang Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Orang Berdasarkan pendidikan .....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Status Domisili .....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Orang Berdasarkan pendapatan.....	56
Tabel 4.7 Variabel Tangible.....	57
Tabel 4.8 Tanggapan <i>Assurance</i> .....	58
Tabel 4.9 Tanggap <i>Resposivenes</i> .....	59
Tabel 4.10 Tanggap <i>Reliability</i> .....	61
Tabel 4.11 Tanggap <i>Empathy</i> .....	62
Tabel 4.12 Tanggap Loyalitas Pasien .....	63
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data
Lampiran III	Hasil analisa